



Proceso	PR-SGIC-UO-04	Responsable del proceso	Responsable de SGIC del Centro
Indicador	Porcentaje de participación de egresados en la encuesta (Informe Egresados).	Código	IND-SGIC-PO-01
Meta	Incremento respecto al curso anterior		
Responsable	Vicedecana Calidad	Frecuencia	Anual
Definición / significado Justificación	Porcentaje de egresados que rellenan la encuesta respecto al total de estudiantes egresados de la cohorte.		
Formulación	Numerador: Número de estudiantes egresados \times 100.		
	Denominador: Número total de estudiantes egresados.		
Obtención o cálculo	Relación porcentual entre el número de estudiantes egresados que realizan la encuesta y el número total de estudiantes egresados para esa cohorte.		
Cómo se registra	Informe de egresados que anualmente elabora la UTCal.		
Interpretación de resultados / Análisis de causas / Sugerencias	Un porcentaje de participación elevado en la encuesta muestra el impacto positivo que las tendrían las distintas actuaciones planteadas con los agentes externos, en este caso egresados, para favorecer la transferencia de conocimientos y las propuestas de mejora para el título.		

Proceso	PR-SGIC-UO-04	Responsable del proceso	Responsable de SGIC del Centro
Indicador	Creación plataforma <i>Alumni</i>	Código	IND-SGIC-PO-02
Meta	>30% egresados por curso académico		
Responsable	Departamento Comunicación Servicio Informática	Frecuencia	Anual
Definición / significado Justificación	Creación y contenido de la plataforma <i>Alumni</i> en la página web. Número de participantes, actividades y colaboraciones desarrolladas. Número de ofertas de trabajo publicadas.		
Formulación	Numerador: Número de egresados en <i>Alumni</i> x curso académico.		
	Denominador: Número total de estudiantes egresados.		
Obtención o cálculo	Relación porcentual entre el número de estudiantes que se incorporan a la plataforma y el número total de estudiantes egresados para esa cohorte.		
Cómo se registra	Datos de uso al inicio y fin de cada curso académico. Incremento en el número de egresados que se incorporan a la plataforma. Volumen de acciones desarrolladas, así como de ofertas de empleo publicadas.		
Interpretación de resultados / Análisis de causas / Sugerencias	Un incremento en la actividad de la plataforma cuantificada tanto en el número de participantes y profesionales participantes como en el número y en el desarrollo de actividades y ofertas laborales indicaría un interés creciente por establecer sinergias y vínculos entre el ámbito profesional y el ámbito académico.		

Proceso	PR-SGIC-UO-06	Responsable del proceso	Responsable de SGIC del Centro
Indicador	Actividades desarrolladas con agentes externos	Código	IND-SGIC-PO-03
Meta	Incremento respecto al curso anterior.		
Responsable	Coordinadores del Grado Vicedecana Calidad	Frecuencia	Anual
Definición / significado Justificación	Número de convenios y actividades desarrolladas en colaboración con agentes externos como colegios profesionales, empresas o instituciones (seminarios, conferencias, jornadas, ...)		
Formulación	Numerador: Número de convenios y actividades.		
	Denominador: 1		
Obtención o cálculo	Suma de convenios y actividades desarrolladas en colaboración con agentes externos como colegios profesionales, empresas o instituciones (seminarios, conferencias, jornadas, ...).		
Cómo se registra	Informe de Seguimiento del título.		
Interpretación de resultados / Análisis de causas / Sugerencias	Un valor elevado del indicador refleja un elevado interés del centro y una alta motivación tanto de los docentes, como de los agentes externos que motivan al alumnado y generan vías para la divulgación de la disciplina.		

Proceso	PR-SGIC-UO-03	Responsable del proceso	Responsable de SGIC del Centro
Indicador	Número y actividades realizadas en el primer curso	Código	IND-SGIC-PO-04
Meta	Incremento respecto al curso anterior.		
Responsable	Tutores de primer curso. Coordinador del Grado.	Frecuencia	Anual
Definición / significado Justificación	Número y tipo de actividades realizadas en primer curso. Porcentaje de participación y encuestas de satisfacción.		
Formulación	Numerador: - Número de actividades realizadas en primer curso. - Número de estudiantes de NI que acuden actividades x 100		
	Denominador: - 1 - Número total de estudiantes de NI		
Obtención o cálculo	Relación porcentual entre los estudiantes de NI que acuden a las actividades propuestas con respecto al total de estudiantes de NI matriculados. Valor encuestas satisfacción.		
Cómo se registra	Memoria Anual Plan Acción Tutorial.		
Interpretación de resultados / Análisis de causas / Sugerencias	Cuanto mayor sea el número de actividades propuestas, así como la participación del alumnado en las mismas, se espera un acercamiento a la realidad de la profesión y por tanto una mayor motivación hacia los estudios en el alumnado de primer curso.		

Proceso	PR-SGIC-UO-04	Responsable del proceso	Responsable de SGIC del Centro
Indicador	Número de acciones de orientación profesional desarrolladas.	Código	IND-SGIC-PO-05
Meta	Incremento respecto al curso anterior.		
Responsable	Coordinador del Grado Tutor de cuarto curso.	Frecuencia	Anual
Definición / significado Justificación	Número total de conferencias, seminarios y talleres programadas dentro del conjunto de actividades del Plan de Acción Tutorial de la Facultad para el alumnado de cuarto curso con el objetivo de mejorar y reforzar las acciones de orientación profesional y/o académicas (en algunos casos con la colaboración de egresados, entidades y organismos).		
Formulación	Numerador: Número total de conferencias, seminarios y talleres impartidos.		
	Denominador: 1		
Obtención o cálculo	Número total de conferencias, seminarios y talleres impartidos.		
Cómo se registra	Memoria Plan de Acción Tutorial.		
Interpretación de resultados / Análisis de causas / Sugerencias	Una tendencia creciente con respecto a cursos anteriores tanto en el número como en el contenido de este tipo de formación es indicativa del interés de la facultad en mejorar las acciones de orientación laboral y/o académica de los egresados facilitando así su incorporación al mercado laboral.		

Proceso	PR-SGIC-UO-04	Responsable del proceso	Responsable de SGIC del Centro
Indicador	Número y acciones de movilidad desarrolladas.	Código	IND-SGIC-PO-06
Meta	Incremento respecto al curso anterior.		
Responsable	Coordinador movilidad. Coordinador Grado.	Frecuencia	Anual
Definición / significado Justificación	Número total de charlas, jornadas y actividades programadas para el alumnado de segundo, tercero y cuarto curso con el objetivo de reforzar y divulgar los programas de movilidad.		
Formulación	Numerador: Número total de charlas, jornadas y actividades impartidas.		
	Denominador: 1		
Obtención o cálculo	Número total de charlas, jornadas y actividades impartidas		
Cómo se registra	Informe de Seguimiento del Título.		
Interpretación de resultados / Análisis de causas / Sugerencias	Una tendencia creciente con respecto a cursos anteriores en este tipo de actividades tanto en el número como en el contenido es indicativa del interés de la facultad en reforzar los programas de movilidad del alumnado.		

Proceso	PR-SGIC-UO-03	Responsable del proceso	Responsable de SGIC del Centro
Indicador	Porcentaje de alumnos que participan en programas de movilidad (salientes).	Código	IND-SGIC-PO-07
Meta	Incremento con respecto al curso académico anterior.		
Responsable	Coordinador de Movilidad	Frecuencia	Anual
Definición / significado Justificación	<p>El indicador se puede definir para cada titulación y/o para el total del Centro.</p> <p>Para un Grado: porcentaje de los egresados de un título de Grado/Máster en un determinado curso académico que han realizado una movilidad mientras cursaban el título.</p> <p>Para el Centro: porcentaje de los egresados del Centro en un determinado curso académico que han realizado una movilidad mientras cursaban el título.</p>		
Formulación	<p>Numerador: número de egresados que han realizado movilidad x 100</p> <p>Denominador: número total de egresados.</p>		
Obtención o cálculo	<p>Para un Grado: relación porcentual entre el número de egresados del título que han realizado una movilidad y el total de egresados del título.</p> <p>Para el Centro: relación porcentual entre el número de egresados del Centro que han realizado una movilidad y el total de egresados del Centro.</p>		
Cómo se registra	Informe de seguimiento Anual del título /centro.		
Interpretación de resultados / Análisis de causas / Sugerencias	Este indicador muestra información sobre el volumen de estudiantes del Centro (salientes) que participan en programas de movilidad; un incremento de este indicador reflejaría la tendencia creciente del alumnado a completar su formación en otra universidad, así como el éxito de las actividades de promoción y divulgación sobre movilidad desarrolladas a tal efecto.		

Proceso	PR-SGIC-UO-05	Responsable del proceso	Responsable de SGIC del Centro
Indicador	Porcentaje de PDI que participa en proyectos.	Código	IND-SGIC-PO-08
Meta	Incremento con respecto al curso anterior.		
Responsable	Vicedecana de Calidad	Frecuencia	Anual
Definición / significado Justificación	Porcentaje de profesorado que participa en proyectos de investigación e innovación educativa.		
Formulación	Numerador: Número total de profesores que participan en 1 proyecto de investigación /innovación educativa x 100		
	Denominador: Número total de profesores de la facultad.		
Obtención o cálculo	Relación porcentual entre el número de profesores que han participado al menos en un proyecto de investigación /innovación educativa en los tres últimos cursos académicos con respecto al número total de profesores del centro.		
Cómo se registra	Informe sobre Proyectos de Innovación Docente/Proyectos de Investigación		
Interpretación de resultados / Análisis de causas / Sugerencias	Una tendencia creciente al alza indicaría tanto un adecuado grado de actualización como de motivación del profesorado.		

Proceso	PR-SGIC-UO-05	Responsable del proceso	Responsable de SGIC del Centro
Indicador	Número de proyectos desarrollados.	Código	IND-SGIC-PO-09
Meta	Incremento con respecto al curso anterior.		
Responsable	Vicedecana de Calidad	Frecuencia	Anual
Definición / significado Justificación	Número total de proyectos de investigación y cooperación desarrollados durante el curso académico.		
Formulación	Numerador: Número de proyectos implementados.		
	Denominador: 1		
Obtención o cálculo	Número de proyectos implementados.		
Cómo se registra	Sumatorio del número de proyectos iniciados y/o desarrollados durante los tres últimos cursos académicos.		
Interpretación de resultados / Análisis de causas / Sugerencias	Un incremento en el número y variedad de proyectos implementados indica una clara mejoraría y refuerzo de las relaciones de colaboración con organismos y entidades del ámbito sociosanitario, social y educativo, que posibiliten el desarrollo de proyectos de investigación.		

Proceso	PR-SGIC-UO-05	Responsable del proceso	Responsable de SGIC del Centro
Indicador	Número convenios de movilidad establecidos.	Código	IND-SGIC-PO-10
Meta	Incremento con respecto al curso anterior.		
Responsable	Coordinador de movilidad	Frecuencia	Anual
Definición / significado Justificación	Número total de convenios de movilidad para profesorado realizadas durante el curso académico.		
Formulación	Numerador: número de convenios establecidos.		
	Denominador: 1		
Obtención o cálculo	Número de convenios establecidos durante un curso académico y el incremento porcentual con respecto a cursos académicos pasados.		
Cómo se registra	Informe Anual de Movilidad de la Facultad. Datos Movilidad PDI		
Interpretación de resultados / Análisis de causas / Sugerencias	Un incremento en el número de convenios establecidos indica una clara mejoraría y refuerzo de las relaciones de colaboración con organismos y entidades del ámbito sociosanitario, social y educativo, que posibiliten el desarrollo de proyectos de investigación.		

Proceso	PR-SGIC-UO-01	Responsable del proceso	Vicedecanato de Calidad
Indicador	Número de convocatorias, notas de prensa y ruedas de prensa.	Código	IND-SGIC-PO-11_Com
Meta	Crecimiento respecto al curso anterior.		
Responsable	Responsable de Comunicación y Prensa	Frecuencia	Mensual
Definición / significado Justificación	Número de convocatorias, notas de prensa y ruedas de prensa gestionadas por el Departamento de Comunicación y Prensa de la Facultad Padre Ossó.		
Formulación	Numerador: Número de convocatorias, notas de prensa y ruedas de prensa.		
	Denominador: 1.		
Obtención o cálculo	Sumatorio de las convocatorias, notas de prensa y ruedas de prensa redactadas y enviadas cada mes.		
Cómo se registra	COM_Indicadores de CALIDAD.xlsx		
Interpretación de resultados / Análisis de causas / Sugerencias	Un valor elevado es indicativo de que la Facultad trata de potenciar su presencia de forma continuada en medios de comunicación.		

Proceso	PR-SGIC-UO-01	Responsable del proceso	Vicedecanato de Calidad
Indicador	Número de impactos en medios de comunicación	Código	IND-SGIC-PO-12_Com
Meta	Crecimiento respecto al curso anterior.		
Responsable	Responsable de Comunicación y Prensa	Frecuencia	Mensual
Definición / significado Justificación	Número de impactos registrados en medios de comunicación regionales y nacionales. Los impactos pueden ser en prensa, radio o televisión; y su temática diversa: participación en eventos, desarrollo de proyectos, actividad académica, premios a estudiantes y/o docentes, etc.		
Formulación	Numerador: Número de impactos en medios de comunicación.		
	Denominador: 1.		
Obtención o cálculo	Se contabilizan todas las noticias que aparecen en los distintos medios de comunicación, regionales y nacionales, relacionadas con la Facultad Padre Ossó		
Cómo se registra	COM_Indicadores de CALIDAD.xlsx		
Interpretación de resultados / Análisis de causas / Sugerencias	Un valor elevado es indicativo de una presencia continuada de las actividades de la Facultad Padre Ossó en los medios de comunicación.		

Proceso	PR-SGIC-UO-01	Responsable del proceso	Vicedecanato de Calidad
Indicador	Número de noticias en web y número de usuarios y sesiones	Código	IND-SGIC-PO-13_Com
Meta	Crecimiento respecto al curso anterior.		
Responsable	Responsable de Comunicación y Prensa	Frecuencia	Mensual
Definición / significado Justificación	Número de noticias publicadas en la página web institucional, de temática variada, que tienen una influencia directa en el número de usuarios y de sesiones registradas en Google Analytics de la misma página web.		
Formulación	Numerador: Número de noticias, número de usuarios y número de sesiones registradas cada mes. Denominador: 1.		
Obtención o cálculo	Se contabilizan todas las noticias publicadas en www.facultadpadreosso.es/actualidad/ , así como el número de usuarios y sesiones en Google Analytics.		
Cómo se registra	COM_Indicadores de CALIDAD.xlsx		
Interpretación de resultados / Análisis de causas / Sugerencias	Un valor elevado es indicativo de una actualización constante de la actividad de la Facultad Padre Ossó en su página web. Por otra parte, cuanto mayor sea el número de usuarios y sesiones registradas, mayor impacto habrán tenido las noticias publicadas.		

Proceso	PR-SGIC-UO-01	Responsable del proceso	Vicedecanato de Calidad
Indicador	Seguimiento en redes sociales	Código	IND-SGIC-PO-14_Com
Meta	Crecimiento respecto al curso anterior.		
Responsable	Responsable de Comunicación y Prensa	Frecuencia	Mensual
Definición / significado Justificación	Número total de seguidores en las diferentes redes sociales en las que la Facultad Padre Ossó tiene presencia: Facebook, Instagram, LinkedIn y Youtube.		
Formulación	Numerador: Número de seguidores en redes sociales.		
	Denominador: 1.		
Obtención o cálculo	Registro del número de seguidores de cada perfil de la Facultad Padre Ossó en redes sociales a fin de mes.		
Cómo se registra	COM_Indicadores de CALIDAD.xlsx		
Interpretación de resultados / Análisis de causas / Sugerencias	Un valor elevado es indicativo de un amplio alcance de la difusión de las actividades de la Facultad Padre Ossó en redes sociales.		

Proceso	PR-SGIC-UO-01	Responsable del proceso	Vicedecanato de Calidad
Indicador	Alcance de la difusión de los boletines de noticias	Código	IND-SGIC-PO-15_Com
Meta	Incremento respecto al curso anterior.		
Responsable	Responsable de Comunicación y Prensa	Frecuencia	Mensual
Definición / significado Justificación	Número y % (respecto al total de destinatarios) de lectores y <i>clickers</i> de los boletines de noticias enviados por la Facultad Padre Ossó. Se envían mensualmente dos boletines de noticias (<i>Comunica-Ossó</i> a PDI / PAS y <i>NEWS</i> a estudiantes), además de diversos mailings a otros grupos de interés en función de las actividades o proyectos en curso.		
Formulación	Numerador: Número de lectores y %, número de <i>clickers</i> y %.		
	Denominador: 1.		
Obtención o cálculo	Registro del número de lectores, <i>clickers</i> y porcentajes respecto al número de destinatarios obtenidos a través de la plataforma Sendinblue, mediante la cual se envían los boletines de noticias o <i>newsletters</i> .		
Cómo se registra	COM_Indicadores de CALIDAD.xlsx		
Interpretación de resultados / Análisis de causas / Sugerencias	Un valor elevado es indicativo de un amplia promoción interna y externa de la difusión de las actividades de la Facultad Padre Ossó mediante el uso del correo electrónico.		

Proceso	PR-SGIC-UO-01	Responsable del proceso	Vicedecanato de Calidad
Indicador	Campañas de publicidad	Código	IND-SGIC-PO-16_Com
Meta	Mantener una publicidad anual estable o incrementarla si aumenta el presupuesto para ello.		
Responsable	Responsable de Comunicación y Prensa	Frecuencia	Anual
Definición / significado Justificación	Registro anual de campañas de publicidad contratadas en medios de comunicación, normalmente en radio y prensa.		
Formulación	Numerador: Servicios contratados en medios de comunicación.		
	Denominador: 1.		
Obtención o cálculo	Registro de todas las campañas de publicidad contratadas. Se indica (anualmente) en qué medio, qué servicios se contratan, una descripción de estos y sus costes.		
Cómo se registra	COM_Indicadores de CALIDAD.xlsx		
Interpretación de resultados / Análisis de causas / Sugerencias	Mantener el presupuesto destinado a campañas de publicidad indica que se la Facultad Padre Ossó gana visibilidad en medios de comunicación.		

Proceso	PR-SGIC-UO-01	Responsable del proceso	Vicedecanato de Calidad
Indicador	Personas alcanzadas en ventos y actividades de difusión de grados.	Código	IND-SGIC-PO-17_Com
Meta	Aumentar el número de personas alcanzadas respecto al año anterior.		
Responsable	Responsable de Comunicación y Prensa	Frecuencia	Anual
Definición / significado Justificación	Alcance de las actividades o eventos relacionados con la difusión de información relativa a los grados universitarios impartidos en la Facultad Padre Ossó. P. ej.: Jornadas de Puertas Abiertas, Feria Internacional de Muestras de Asturias, visitas a centros escolares, etc.		
Formulación	Numerador: Personas alcanzadas en cada evento / actividad.		
	Denominador: 1.		
Obtención o cálculo	Registro de todos los eventos en los que se difunda información de las titulaciones impartidas en la Facultad Padre Ossó y registro del número de personas alcanzadas.		
Cómo se registra	COM_Indicadores de CALIDAD.xlsx		
Interpretación de resultados / Análisis de causas / Sugerencias	Un valor elevado es indicativo de un amplio alcance de difusión de las titulaciones.		

Proceso	PR-SGIC-UO-01	Responsable del proceso	Vicedecanato de Calidad
Indicador	Número de visitas personalizadas recibidas	Código	IND-SGIC-PO-18_Com
Meta	Aumentar el número de familias recibidas respecto al año anterior.		
Responsable	Responsable de Comunicación y Prensa	Frecuencia	Anual
Definición / significado Justificación	Registro de las visitas personalizadas llevadas a cabo anualmente.		
Formulación	Numerador: Número de visitas recibidas.		
	Denominador: 1.		
Obtención o cálculo	Sumatorio de las visitas personalizadas llevadas a cabo anualmente.		
Cómo se registra	COM_Indicadores de CALIDAD.xlsx		
Interpretación de resultados / Análisis de causas / Sugerencias	Un valor elevado es indicativo de un amplio alcance de difusión de las titulaciones.		

Proceso	PR-SGIC-UO-01	Responsable del proceso	Vicedecanato de Calidad
Indicador	Número de visitas de la página de #ALUMNI y contactos por email.	Código	IND-SGIC-PO-19_Com
Meta	Incremento respecto al mes anterior.		
Responsable	Responsable de Comunicación y Prensa	Frecuencia	Mensual
Definición / significado Justificación	Número de vistas de la página de #ALUMNI, % que representa del total de visitas a la página web corporativa y número de contactos telemáticos vía email.		
Formulación	Numerador: Número de vistas de la página de #ALUMNI, % que representa del total de visitas a la página web corporativa y número de contactos telemáticos vía email. Denominador: 1.		
Obtención o cálculo	Se contabilizan las vistas de la página web de #ALUMNI y el % que representa del total de visitas a la página web corporativa a través de Google Analytics. También se contabilizan mensualmente los contactos recibidos por email en el buzón alumni@facultadpadreosso.es .		
Cómo se registra	COM_Indicadores de CALIDAD.xlsx		
Interpretación de resultados / Análisis de causas / Sugerencias	Un valor elevado es indicativo de un amplio alcance de antiguos alumnos y alumnas.		

Proceso	PR-SGIC-UO-03	Responsable del proceso	Vicedecanato de Calidad
Indicador	Número de incidencias, quejas y sugerencias tramitadas a través de Therefore.	Código	IND-SGIC-PO-20_Inf
Meta	Incremento con respecto al curso anterior.		
Responsable	Departamento de Informática	Frecuencia	Mensual
Definición / significado Justificación	Número de incidencias, quejas y sugerencias gestionadas a través de este formulario ThereFore https://www.facultadpadreosso.es/incidencias/		
Formulación	Numerador: Número total de incidencias, quejas y sugerencias gestionadas a través de este formulario (ThereFore).		
	Denominador: 1.		
Obtención o cálculo	Sumatorio de las incidencias, quejas y sugerencias, reclamaciones recibidas a través del formulario (ThereFore) en el periodo de tiempo determinado.		
Cómo se registra	INF_Indicadores de CALIDAD.xlsx		
Interpretación de resultados / Análisis de causas / Sugerencias	Nivel de tráfico de incidencias, quejas y sugerencias dirigido por vía telemática a la facultad.		

Proceso	PR-SGIC-UO-05	Responsable del proceso	Vicedecanato de Calidad
Indicador	Número de usuarios presenciales en biblioteca.	Código	IND-SGIC-PO-21_Bbl
Meta	Incremento con respecto al curso anterior.		
Responsable	Responsable de Biblioteca	Frecuencia	Mensual
Definición / significado Justificación	Registro de las visitas llevadas a cabo anualmente.		
Formulación	Numerador: Número de visitas.		
	Denominador: 1.		
Obtención o cálculo	Sumatorio de las visitas llevadas a cabo semanalmente en excel.		
Cómo se registra	Excel adjunto.		
Interpretación de resultados / Análisis de causas / Sugerencias	Un valor elevado es indicativo del funcionamiento del servicio que es capaz de dar respuesta a las necesidades tanto del alumnado como del PDI y demás grupos de interés-		

Proceso	PR-SGIC-UO-05	Responsable del proceso	Vicedecanato de Calidad
Indicador	Número de visitas a la web de Biblioteca.	Código	IND-SGIC-PO-22_Bbl
Meta	Crecimiento respecto al curso anterior.		
Responsable	Responsable de Biblioteca	Frecuencia	Anual
Definición / significado Justificación	Número de visitas a la página web de Biblioteca, a la cual se llega desde un enlace de la web institucional.		
Formulación	Numerador: Número de visitas a la web de Biblioteca.		
	Denominador: 1.		
Obtención o cálculo	Se contabilizan a través de Google Analytics.		
Cómo se registra	Pdf adjunto		
Interpretación de resultados / Análisis de causas / Sugerencias	Un valor elevado es indicativo del impacto que han tenido las noticias, novedades y demás publicaciones en web así como de la relevancia y utilidad de las mismas.		

Proceso	PR-SGIC-UO-05	Responsable del proceso	Vicedecanato de Calidad
Indicador	Número de préstamos realizados.	Código	IND-SGIC-PO-23_Bbl
Meta	Incremento con respecto al curso anterior.		
Responsable	Responsable de Biblioteca	Frecuencia	Anual
Definición / significado Justificación	Número de préstamos de materiales de Biblioteca realizados tanto a alumnos, como PDI/PAS y demás grupos de interés.		
Formulación	Numerador: Número de préstamos realizados.		
	Denominador: 1.		
Obtención o cálculo	Se contabilizan todos los préstamos realizados a través de un informe que genera el gestor Koha de Biblioteca (Informe 147)		
Cómo se registra	Excel adjunto que genera el gestor		
Interpretación de resultados / Análisis de causas / Sugerencias	Un incremento indica la utilidad e idoneidad de los fondos bibliográficos; es indicativo de la validez de los mismos en las labores de estudio, docentes e investigadoras.		

Proceso	PR-SGIC-UO-05	Responsable del proceso	Vicedecanato de Calidad
Indicador	Número de charlas de formación impartidas.	Código	IND-SGIC-PO-24_Bbl
Meta	Informar a los alumnos de nuevo ingreso de los servicios de Biblioteca.		
Responsable	Responsable de Biblioteca	Frecuencia	Anual
Definición / significado Justificación	Ofrecer charlas informativas por titulación al inicio de curso sobre el uso de los recursos de información y los servicios bibliotecarios.		
Formulación	Numerador: Número de charlas de formación impartidas.		
	Denominador: 1		
Obtención o cálculo	Sumatorio de las charlas que se realizan al inicio de curso.		
Cómo se registra	Se contabilizan las solicitudes devueltas de los 4 tutores del 1er curso de cada grado (adjunto solicitud)		
Interpretación de resultados / Análisis de causas / Sugerencias	Un valor elevado es indicativo de un interés de los tutores porque los alumnos conozcan los servicios que se les ofrece Biblioteca.		

Proceso	PR-SGIC-UO-05	Responsable del proceso	Vicedecanato de Calidad
Indicador	Número de adquisiciones realizadas por titulación.	Código	IND-SGIC-PO-25_Bbl
Meta	Incrementar los fondos bibliográficos con respecto al curso anterior.		
Responsable	Responsable de Biblioteca	Frecuencia	Semestral
Definición / significado Justificación	Adquirir la bibliografía que solicite el profesorado y actualizarla cada curso en la medida que lo permita la dotación presupuestaria.		
Formulación	Numerador: Número de adquisiciones por titulación realizadas.		
	Denominador: 1.		
Obtención o cálculo	Según informe creado por el gestor Koha de Biblioteca (Informe 108)		
Cómo se registra	Adjunto Excel		
Interpretación de resultados / Análisis de causas / Sugerencias	Un incremento anual refleja que los fondos bibliográficos se actualizan de manera adecuada y mejoran los recursos que la Biblioteca pone a disposición de sus usuarios en referencia a cada una de las titulaciones.		

Proceso	PR-SGIC-UO-05	Responsable del proceso	Vicedecanato de Calidad
Indicador	Número de adquisiciones generales realizadas.	Código	IND-SGIC-PO-26_Bbl
Meta	Desarrollar la colección para facilitar las labores de estudio, docentes e investigadoras.		
Responsable	Responsable de Biblioteca	Frecuencia	Semestral
Definición / significado Justificación	Adquirir los materiales necesarios para el desarrollo de la colección en la medida que lo permita la dotación presupuestaria.		
Formulación	Numerador: Número de adquisiciones generales realizadas.		
	Denominador: 1.		
Obtención o cálculo	Según informe creado por el gestor Koha de Biblioteca (Informe 108)		
Cómo se registra	Adjunto Excel		
Interpretación de resultados / Análisis de causas / Sugerencias	Un valor elevado es indicativo de un desarrollo de los recursos que la Biblioteca pone a disposición de sus usuarios.		

Proceso	PR-SGIC-UO-05	Responsable del proceso	Vicedecanato de Calidad
Indicador	Número de respuestas en el plazo de 24-48 horas a los correos electrónicos recibidos.	Código	IND-SGIC-PO-27_UAD
Meta	>95%		
Responsable	Unidad Administrativa	Frecuencia	Curso académico
Definición / significado Justificación	Respuestas a correos electrónicos recibidos a través del formulario web.		
Formulación	Numerador: N° de correos electrónicos contestados en plazo x100.		
	Denominador: N° total de correos electrónicos recibidos.		
Obtención o cálculo	Relación porcentual.		
Cómo se registra	Indicador 1 CALCULO_INDICADORES.xlsx		
Interpretación de resultados / Análisis de causas / Sugerencias	Indicador del uso de la vía de formulario web.		

*No se contabilizan los correos electrónicos recibidos y contestados en secretaria@facultadpadreosso.es por no tener medios para obtener la información.

Proceso	PR-SGIC-UO-05	Responsable del proceso	Vicedecanato de Calidad
Indicador	Número de solicitudes tramitadas a través de la intranet UniOvi en un plazo de 48-72 horas.	Código	IND-SGIC-PO-28_UAD
Meta	>93%		
Responsable	Unidad Administrativa	Frecuencia	Curso académico
Definición / significado Justificación	Tramitación de las solicitudes recibidas a través de la intranet de UniOvi.		
Formulación	Numerador: Nº de solicitudes tramitadas en plazo x100.		
	Denominador: Nº total de solicitudes recibidas.		
Obtención o cálculo	Relación porcentual.		
Cómo se registra	Indicador 2 CALCULO_INDICADORES.xlsx		
Interpretación de resultados / Análisis de causas / Sugerencias	Utilización por parte del usuario del tramitador de UniOvi.		

Proceso	PR-SGIC-UO-05	Responsable del proceso	Vicedecanato de Calidad
Indicador	Porcentaje de incidencias resueltas a través de Therefore en un tiempo máximo de 48 horas.	Código	IND-SGIC-PO-29_UAD
Meta	>95%		
Responsable	Unidad Administrativa	Frecuencia	Curso académico
Definición / significado	Tramitación de las incidencias recibidas a través de Therefore.		
Justificación			
Formulación	Numerador: Nº de incidencias tramitadas en plazo x100.		
	Denominador: Nº total de incidencias recibidas.		
Obtención o cálculo	Relación porcentual.		
Cómo se registra	Indicador 3 CALCULO_INDICADORES.xlsx		
Interpretación de resultados / Análisis de causas / Sugerencias	Utilización del Therefore.		

Proceso	PR-SGIC-UO-05	Responsable del proceso	Vicedecanato de Calidad
Indicador	Valoración de los usuarios, a través de la encuesta de satisfacción (código QR), del servicio prestado.	Código	IND-SGIC-PO-30_UAD
Meta	>8		
Responsable	Unidad Administrativa	Frecuencia	Curso académico
Definición / significado Justificación	Valoración de la Unidad Administrativa.		
Formulación	Numerador: Sumatorio de las puntuaciones obtenidas en cada encuesta.		
	Denominador: Nº total de encuestas realizadas.		
Obtención o cálculo	Media aritmética.		
Cómo se registra	Indicador 4 CALCULO_INDICADORES.xlsx		
Interpretación de resultados / Análisis de causas / Sugerencias	Utilización encuestas de valoración.		

Elaboración y Revisión	Aprobación
Vicedecana Calidad Facultad Padre Ossó	Decano Facultad Padre Ossó



Universidad de Oviedo

HISTÓRICO DE REVISIONES.

FECHA	SUMARIO
8-03-2023	Versión 01.-Modificación y adecuación del código del documento y de los indicadores. Incorporación indicadores de la Unidad Académica Administrativa.
03-10-2022	Versión 00.- Proyecto de implantación y certificación del SGIC de la Facultad Padre Ossó.